

DESCRIÇÃO DOS ITENS				
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	UND.	QUANT.
1	Suporte Técnico Help-Desk	Suporte mensal de TI destinado à solução de problemas de baixa complexidade centraliza o recebimento de todas as solicitações dos clientes, seja para o esclarecimento de alguma dúvida, realização de reclamações, requisição de serviços ou para registrar problemas. O Help-Desk pode concentrar vários canais de comunicação, como central telefônica, mensagem instantânea (chat), e-mails, ou qualquer meio rápido de comunicação.	Mensal	12
2	Suporte Técnico Service Desk	Suporte mensal oferecido para questões mais complexas e que demandam um olhar mais experiente, um serviço que possui maior abrangência e qualidade. Tem a função de centralizar as necessidades de toda a empresa. Por meio dele, são feitos os registros de entrada e saída dos pedidos de manutenção e suporte. A principal característica do Service Desk é reestabelecer a operação normal dos serviços dos usuários com a maior agilidade possível, reduzindo o impacto de possíveis falhas técnicas. Além de resolver questões específicas e que demandam mais tempo, também é tarefa do Service Desk acompanhar os clientes, prever problemas e propor estratégias para a área de TI. Devido ao seu caráter consultivo, o atendimento prestado por ele pode ser telefônico, online e também pessoal.	Mensal	12
3	Monitoramento de ativos de rede	É o conceito de observar a saúde da rede, monitorar suas aplicações e seus serviços diariamente. É o conceito de monitorar ativos de rede como Servidores ou Dispositivos de rede como switches, roteadores, o monitoramento é de suma importância para a saúde e qualidade dos serviços na rede estruturada. Conforme a evolução tecnológica a necessidade de melhorar o desempenho de redes, servidores, aplicações entre muitos outros, tornasse uma necessidade tanto quanto	Mensal	12

		uma medida de segurança, necessária para ambientes de TI.		
4	Manutenção preventiva de computadores,	Manutenção preventiva de computadores, ranger tanto a verificação física quanto de seus softwares, hardwares e sistemas operacionais como um todo., conforme listado no anexo III.	Mensal	12
5	Realização de backup de arquivos até 1 TB	Realização de backups em unidade de armazenamento externo.	Und.	700
6	Restauração de backup até 1 TB	Restauração de backup quando há necessidade de recuperar algum arquivo perdido, sendo um serviço por demanda, ou quando houver necessidade.	Und.	700
7	Instalação de ponto de rede	Instalação de novo ponto de rede por cabo Lan UTP compreendendo todo material necessário para conexão e fixação entre o switch e a porta até 30 m de distância.	Und.	750
8	Conexões de rede	Conexão de rede para os cabos Lan UTP compreendendo reparo, identificação, dois conectores, cabo, crimpagem e a instalação.	Und.	750
9	Manutenção corretiva de computadores	Manutenção corretiva de computadores, com substituição de todas as peças (novas e originais) em todos os equipamentos, conforme listado no anexo III.	Und	852
10	Manutenção corretiva de monitores	Manutenção corretiva de monitores, com substituição de todas as peças (novas e originais) em todos os equipamentos, conforme listado no anexo iii.	Und.	580
11	Manutenção corretiva de nobreaks	Manutenção corretiva de nobreaks, com substituição de todas as peças (novas e originais) em todos os equipamentos, conforme listado no anexo iii.	Und	42
12	Manutenção corretiva de impressoras	Manutenção corretiva de impressoras com substituição de todas as peças (novas e originais) em todos os equipamentos, conforme listado no anexo iii	Und	564
13	Manutenção corretiva de datashow	Manutenção corretiva de datashow com substituição de todas as peças (novas e originais) em todos os equipamentos, conforme listado no anexo III.	Und.	114